



ISO 11.620 : INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

C.C. Graciela DE BONA (gradebo@mdp.edu.ar)
Lic. Adriana DI DOMENICO (adidomen@mdp.edu.ar)
Lic. Oscar Fernandez (oferand@mdp.edu.ar)

Descriptores: evaluación de Bibliotecas universitarias - gestión de calidad –
planeamiento estratégico - indicadores – ISO 11620

La gestión universitaria, basada en procesos de planeamiento Estratégico y Evaluación, establece un principio básico: "la evaluación se hace a partir de hechos e indicadores". Lo cual necesariamente implica establecer y utilizar indicadores de gestión que permitan monitorear la ejecución y desempeño de los planes y programas de trabajo, de servicios y productos documentales

Con el uso de indicadores se logra que la toma de decisiones se efectue oportunamente en tiempo y forma, facilitando el direccionamiento estratégico de las distintas áreas en la que se descompone una unidad de información, optimizando además, el logro de objetivos y metas propuestas, así como, fomentando el proceso de Autoevaluación.

Evaluar la gestión universitaria en el contexto de las funciones universitarias, implica desarrollar sistemas que ponderen adecuadamente los elementos cuantitativos y cualitativos de la gestión, capaces de asimilar la multiplicidad de objetivos y la heterogeneidad de las acciones que realizan las distintas Unidades Académicas y Administrativas.

Para una unidad de información, esta tarea puede encerrar algunas dificultades derivadas de la multiplicidad de sus objetivos, siendo necesario desarrollar sistemas de evaluación que ponderen adecuadamente los elementos cualitativos de las acciones.

Por qué utilizar indicadores en una Biblioteca Universitaria? Para lograr una gestión más eficiente y actores comprometidos con sus resultados, implica transformaciones importantes en la estructura organizativa de la institución, como: adecuar procesos internos; desarrollar liderazgos que impulsen el cambio, incorporar nuevas técnicas de gestión, establecer metas medibles de desempeño, participación y compromiso de los distintos estamentos con una gestión de calidad.



La medición de indicadores de gestión, que en estricta lógica, tendría que formar parte del proceso integral de la Planificación Estratégica, debe involucrar en forma democrática y participativa, a todos los integrantes de la Biblioteca de la Universidad, implicados en la producción de un servicio o función, por lo que, su desarrollo e implementación, debería beneficiar tanto a sus productores como a sus destinatarios.

El trabajo a presentar en el II Coloquio Internacional de Gestión Universitaria en América del Sur, está articulado sobre la normativa ISO (International Standard Organisation) específicamente la ISO 11620. Siguiendo la tendencia generalizada, en la mayoría de las actividades y sectores profesionales, de adaptar estándares de calidad para evaluar actividades y servicios que se desarrollan en las Bibliotecas de Universidades y Especializadas.

La ISO 11620 es un estándar que debe permitir llevar a cabo procesos de evaluación de Bibliotecas. El objetivo principal que persigue, es estimular el uso de indicadores de calidad en las bibliotecas y difundir la información necesaria para que una Biblioteca, pueda emprender un proceso de evaluación de sus servicios.

Para ello, el protocolo especifica los requerimientos que debe tener un indicador de calidad para Bibliotecas y establece un conjunto de indicadores que se presentan agrupados por áreas o servicios de la biblioteca, aunque hay que decir que no están contemplados la totalidad de indicadores posibles (ej: satisfacción del usuario, datos generales, provisión de documentos, suministro de documentos, préstamo de documentos, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, búsqueda en catálogo, instalaciones, procesos técnicos)

Cada área lleva los indicadores que se han considerado pertinentes para su evaluación y se presentan siempre con la siguiente información: Objetivo del indicador - Alcance - Definición del indicador - Método para conseguir el indicador - Interpretación del indicador - Fuentes bibliográficas relativas - Indicadores relacionados.

El propósito de estos indicadores para Bibliotecas, es el de ser herramientas que permitan determinar la calidad y efectividad de los servicios bibliotecarios para transformar, en el corto plazo las debilidades en fortalezas, aprovechando mejor las oportunidades identificadas para enfrentar las amenazas de un entorno cada vez más competitivo.



BIBLIOGRAFIA:

ISO 11620 : information and documentation - Library performance indicators / prepared by Technical Committee ISO-TC 46, Information and documentation, Subcommittee SC 8. -- Genève : International Organization for Standardization, 1998

García- Morales Huidobro, Elisa, coord.

Guía para la aplicación de la Norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. *Coeditada por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Cultura y la S.E.D.I.C.*, 1998

Palom Rico, Santiago. ISO 9000 Y LA BASE DOCUMENTAL. Barcelona : Gestión y Planificación Integral, S.A., 1998. 74p.

Evaluación e indicadores de calidad en bibliotecas universitarias Duarte Barrionuevo, Miguel Conferencias sobre bibliotecas universitarias. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 1999. - (Documentos de trabajo. Biblioteca: Servicios centrales; 99/5)